

PIZZORNO
ENVIRONNEMENT



RAPPORT RSE
Responsabilité Sociétale des Entreprises

2 0 1 2



Rapport Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE)

1. Notre approche de la RSE

p.4

- 1.1. S'engager dans nos métiers
- 1.2. Adapter la gouvernance
 - 1.2.1. Application des réglementations et conventions
 - 1.2.2. Formalisation des engagements
 - 1.2.3. Certification des sites et des processus
- 1.3. Organiser le reporting
 - 1.3.1. Contexte et objectifs du rapport
 - 1.3.2. Périmètre et règles d'intégration
 - 1.3.3. Procédures et mesures de calcul

3. Nos engagements pour les collaborateurs p.12

- 3.1. Tableau de bord des indicateurs
- 3.2. Améliorer l'organisation et les conditions de travail
 - 3.2.1. Organisation du temps de travail
 - 3.2.2. Conditions du dialogue social
 - 3.2.3. Santé, sécurité et bien-être des salariés
- 3.3. Garantir l'égalité de traitement
 - 3.3.1. Promotion de la parité
 - 3.3.2. Prise en compte du handicap
 - 3.3.3. Lutte contre les discriminations
 - 3.3.4. Insertion de personnes en difficulté
- 3.4. Développer la formation
 - 3.4.1. Politique de formation
 - 3.4.2. EPAME
 - 3.4.3. Sensibilisation et formation à l'environnement

2. Nos engagements pour l'environnement p.6

- 2.1. Tableau de bord des indicateurs
- 2.2. Réduire les impacts sur l'environnement
 - 2.2.1. Gestion des déchets
 - 2.2.2. Prévention des pollutions
 - 2.2.3. Réduction des émissions atmosphériques
 - 2.2.4. Préservation de la biodiversité
- 2.3. Gérer durablement les ressources
 - 2.3.1. Valorisation des matières premières
 - 2.3.2. Utilisation des énergies renouvelables
 - 2.3.3. Utilisation des sols

4. Nos engagements pour la société p.18

- 4.1. Quelles sont nos parties prenantes ?
- 4.2. Améliorer la relation client
- 4.3. Coopérer avec les fournisseurs
 - 4.3.1. Gestion de la relation fournisseurs
 - 4.3.2. Intégration de la RSE dans la politique d'achat
- 4.4. Optimiser nos impacts sur le territoire
 - 4.4.1. Relations avec les riverains
 - 4.4.2. Soutien de l'emploi local
 - 4.4.3. Amélioration du cadre de vie
 - 4.4.4. Actions de bénévolat
- 4.5. Dialoguer avec les pouvoirs publics
- 4.6. Soutenir le secteur éducatif et associatif
 - 4.6.1. Partenariat universitaire
 - 4.6.2. Sponsoring et mécénat

5. Traitement des indicateurs Grenelle II p.22



“Notre plus belle réussite, construire un groupe de dimension internationale qui place l’homme au cœur de son action”.



C’est avec une fierté non dissimulée que j’ai l’honneur de vous présenter le premier rapport Responsabilité Sociétale de l’Entreprise de PIZZORNO Environnement.

En tant qu’acteur majeur des déchets et de la propreté en France, notre Groupe est conscient de la mission d’intérêt général qu’il exerce sur ses

territoires d’implantation. Nos missions nous confèrent une responsabilité particulière, d’une part à travers la gestion exemplaire de ses activités, d’autre part à travers les relations avec les parties prenantes et la transparence sur les impacts environnementaux et sociaux.

Pour la première fois cette année, un chapitre de ce rapport est consacré à la Responsabilité Sociétale de l’Entreprise (RSE). Il témoigne de l’ambition d’un Groupe qui s’attache, depuis sa création il y a près de 40 ans, à placer la protection de l’environnement et le respect des hommes au cœur de son projet d’entreprise. Un tel état d’esprit ne s’impose pas, il se nourrit de l’expérience et de la volonté de toutes celles et ceux qui donnent du sens à nos valeurs en s’engageant au quotidien dans leurs métiers.

Le monde évolue, les préoccupations environnementales et sociales sont légitimes. Les citoyens, nos clients, la société en général sont en attente de solutions innovantes en matière de développement durable et c’est pourquoi nous souhaitons nous engager comme une entreprise responsable.

Responsables, d’abord, de la confiance de nos clients à qui nous apportons des solutions respectueuses de l’environnement et avec lesquels nous construisons des projets d’avenir pour les générations futures. L’année 2012 a été pour PIZZORNO Environnement le témoin de cet engagement avec la signature de deux contrats qui placent la valorisation matière et énergétique au cœur de notre savoir-faire. À Grenoble tout d’abord, avec l’exploitation du centre de tri d’Athnor et à Toulon ensuite, avec la modernisation et l’exploitation de l’Unité de Valorisation Énergétique du SITTOMAT. L’adéquation entre les attentes formulées par les collectivités et les solutions techniques que nous leur proposons pérennise la relation de confiance que nous nous efforçons de développer avec nos clients.

Responsables, aussi, auprès de nos salariés auxquels nous devons garantir un avenir serein. L’ambition du Groupe est de placer l’éthique au cœur de la gestion des ressources humaines afin de fidéliser ses talents et de leur permettre de s’épanouir dans un environnement professionnel motivant et enrichissant, à l’écoute des individus.

Responsables, enfin, vis-à-vis de la société grâce à la proximité que nous entretenons au quotidien avec les parties prenantes. Nos activités, en effet, sont inscrites dans les territoires qu’elles contribuent à valoriser et participent activement au développement du tissu économique local et du monde associatif.

Les pages qui suivent mettent en avant les actions déployées en 2012 et qui sont le reflet de nos engagements sur ces trois volets. Il s’agit d’un premier pas qui a le mérite de souligner à la fois les efforts et les marges de progrès du Groupe. En l’état des informations disponibles, ce chapitre présente donc la photographie des résultats et des actions qui doivent guider notre engagement sur le long terme.

Francis PIZZORNO
Président Fondateur

1. Notre approche de la RSE

:: 1.1. S'engager dans nos métiers

PIZZORNO Environnement dispose de deux activités principales, la propreté et le traitement des déchets. Chacune de ces activités est confrontée à des enjeux sociaux, environnementaux et sociétaux particuliers :

- les actions prioritaires de l'activité Propreté concernent par exemple la prévention des nuisances sonores, la réduction des émissions atmosphériques des véhicules de propreté, l'amélioration des conditions de santé et de sécurité des collaborateurs et la prise en compte du cadre de vie des habitants ;
- les principaux enjeux de l'activité Traitement incluent la maîtrise des impacts environnementaux des ISDND (Installations de Stockage de Déchets Non Dangereux), l'amélioration continue du tri et de la valorisation des déchets et la sensibilisation des populations et collectivités locales aux gestes éco-citoyens.

De manière transversale à ces deux activités, les métiers du Groupe appellent à une responsabilité accrue en matière de protection environnementale et à un fort engagement envers la formation et l'insertion professionnelles. Enfin, les relations étroites entre les activités du Groupe, les collectivités et les citoyens font également de l'ancrage territorial un axe prioritaire de la politique RSE du Groupe.

:: 1.2. Adapter la gouvernance

PIZZORNO Environnement veille à un niveau d'exigence élevé en matière de gouvernance en se référant aux réglementations en vigueur dans les pays où il est implanté et en mettant en place des processus et un cadre de fonctionnement adaptés à ses ambitions. Cette organisation transversale assure au Groupe la cohérence de la démarche engagée et un suivi précis des actions mises en place.

1.2.1. Application des réglementations et conventions

PIZZORNO Environnement respecte la législation française et les normes internationales, telles que les conventions fondamentales de l'OIT (Organisation Internationale du Travail), sur l'élimination du travail forcé ou obligatoire, l'abolition du travail des enfants, l'élimination de toutes formes de discrimination dans le travail, et le respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective. Les filiales du Groupe à l'international ne recrutent pas de personnes âgées de moins de 16 ans. Toute pratique illégale en matière de droit du travail est strictement interdite.

1.2.2. Formalisation des engagements

En décembre 2008, PIZZORNO Environnement a signé la charte du Pacte Mondial (Global Compact) des Nations Unies. Cette signature formalise l'engagement du Groupe envers le respect des droits de l'homme, le respect du droit du travail, la protection de l'environnement et la prévention de la corruption. Chaque année, en conformité avec les règles du Pacte Mondial, le Groupe communique sur les progrès réalisés concernant les dix principes de la charte. Par la signature du Pacte Mondial, le Groupe s'engage à lutter activement contre toute forme de corruption au sein de ses opérations.



Par ailleurs, dans une volonté de promouvoir la diversité et de lutter contre les discriminations, le Groupe est devenu signataire des Chartes FACE (Fondation Agir Contre l'Exclusion) et Charte Diversité en 2008.

Ces chartes assurent que l'entreprise s'engage à mettre en place des moyens pour prévenir les actes de discrimination, notamment à travers la sensibilisation des collaborateurs, la communication de son engagement et le déploiement d'outils et de procédures pour promouvoir l'égalité de traitement dans la gestion des ressources humaines.

Afin de concrétiser ces engagements, le Groupe a créé en 2011 un parcours de professionnalisation pour ses managers opérationnels qui comporte des modules sur le respect des droits de l'homme, la protection de l'environnement, la lutte contre les discriminations et l'éthique dans les affaires.

1.2.3. Certification des sites et des processus

PIZZORNO Environnement dispose d'une Charte SQE (Sécurité, Qualité et Environnement) Groupe depuis 2006. Les principaux engagements de cette charte incluent :

- le respect des engagements contractuels et la satisfaction des clients ;
- l'offre de prestations complémentaires pour répondre aux besoins spécifiques des clients en matière de gestion des déchets ;
- la conformité avec les exigences légales applicables ;
- l'amélioration de la sécurité et de la qualité du travail des salariés ;
- la mise en place d'objectifs de performance afin d'assurer une meilleure maîtrise des risques SQE.

La charte SQE Groupe est déclinée au niveau de chaque exploitation en une politique SQE. Des coordinateurs SQE présents dans tout le territoire français assurent la mise en œuvre opérationnelle des engagements du Groupe.

Dans le cadre de cette politique, le Groupe s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue de sa performance qualité, sécurité et environnement et a mis en place un processus de certification ISO 14001, ISO 9001 et OHSAS 18 001. En 2012, toutes les installations de stockage du Groupe en France étaient certifiées ISO 14001 et cinq agences de tri, de collecte de propreté urbaine avaient obtenu la triple certification ISO 14001, OHSAS 18001 et ISO 9001.

La démarche de performance SQE du Groupe a également mené à l'élaboration et au suivi de Programmes de Management annuels pour l'ensemble des sites certifiés ou en cours de démarche de certification. Par exemple, dans le cadre de l'ISO 14 001 et de l'OHSAS 18001, ces programmes présentent les objectifs, indicateurs de suivi, responsables et résultats de performance de chaque exploitation en matière de protection de l'environnement et de la sécurité.

:: 1.3. Organiser le reporting

1.3.1. Contexte et objectifs du rapport

Cette section contient le premier rapport de Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) de PIZZORNO Environnement. Elle vise à présenter les engagements, les actions et les résultats du Groupe en matière de protection de l'environnement, de gestion des ressources humaines

et de prise en compte des intérêts des parties prenantes. Le rapport répond également aux obligations réglementaires en matière de communication d'informations relatives au développement durable, du décret d'application de l'article 116 de la loi NRE ainsi que du décret d'application de l'article 225 de la loi Grenelle 2, publié le 24 avril 2012.

1.3.2. Périmètre et règles d'intégration

Ce rapport constitue une première étape de reporting de PIZZORNO Environnement, et porte exclusivement sur l'année 2012. Il sera ensuite publié tous les ans. L'ensemble des activités du Groupe, ainsi que toutes les filiales dont le Groupe a le contrôle opérationnel, sont couverts dans ce rapport. Les indicateurs sociaux incluent les activités en France, au Maroc, en Mauritanie et en Tunisie. Pour des raisons pratiques de collecte et de disponibilité des données, les indicateurs quantitatifs environnementaux ne prennent en compte que les exploitations du périmètre France.

1.3.3. Procédures et mesures de calcul

Les éléments méthodologiques concernant l'élaboration de ce rapport sont précisés dans un Protocole de Reporting. Ce dernier contient des indications relatives à la collecte, au contrôle, au calcul et à la consolidation des données. Le Protocole de Reporting a été diffusé aux différents responsables du reporting dans le Groupe. Il recense également tous les indicateurs sociaux, environnementaux et sociétaux que le Groupe souhaite piloter et communiquer en interne ou en externe. Les indicateurs quantitatifs ont été collectés au travers d'un outil tableur. Les indicateurs sociaux ont été contrôlés et consolidés directement par la Direction des Ressources Humaines du Groupe, tandis que les indicateurs environnementaux ont été collectés auprès des 36 agences du Groupe en France, et consolidés par la suite. Quant aux indicateurs qualitatifs, ceux-ci ont fait l'objet d'une remontée d'informations et de documentations auprès des divers responsables du Groupe.

Pour plus d'informations sur la méthodologie utilisée pour la construction de ce rapport, vous pouvez contacter :
Mme. Maria Carrozza, Directrice Financière, Groupe
Email : m.carrozza@pizzorno.com



Toulon - Place Victor Hugo - 6h45



2. Nos engagements pour l'environnement

La politique environnementale de PIZZORNO Environnement est basée sur quatre engagements fondamentaux :

- la conformité aux prescriptions réglementaires en matière d'environnement ;
- l'excellence au travers de l'organisation du système de management environnemental ;
- l'amélioration de la prévention des pollutions par des solutions innovantes afin de limiter les impacts sur l'environnement ;
- l'amélioration continue des performances environnementales à travers des objectifs pertinents et révisables.

Afin d'impliquer les collaborateurs du Groupe dans la réalisation de ces objectifs, des réunions d'exploitation sont régulièrement organisées pour informer le personnel de l'évolution des résultats SQE (Sécurité,

Qualité et Environnement), des audits et de leurs résultats, des projets en cours et du suivi des anomalies. La Direction du Groupe est également impliquée et est informée chaque année de la performance du système de management SQE mis en place au cours de revues de direction.

Au niveau des exploitations, plusieurs indicateurs environnementaux qualitatifs et quantitatifs ont été intégrés dans le Programme de Management des sites :

- des indicateurs relatifs à la maîtrise des impacts sur l'environnement (émissions de poussières, impact visuel, qualité de l'air)
 - des indicateurs relatifs à la maîtrise des consommations (eau, électricité, carburant)
 - des indicateurs sur la communication externe
- Tous sont mesurés et suivis trimestriellement.

:: 2.1. Tableau de bord des indicateurs

| Indicateurs environnementaux | Périmètre | Résultats 2012 |
|---|-----------|---|
| POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE | | |
| Part du CA couvert par une certification ISO 14001 | France | 36,1 % |
| Montant des provisions et des garanties | France | 7 286 000 € |
| POLLUTION ET GESTION DES DÉCHETS | | |
| Taux de rendement épuratoire moyen des stations d'épuration | France | 98,7 % |
| Couverture végétale des sites de stockage | France | Cannet-des-Maures : 43,1 % Pierrefeu-du-Var : 67,7 % Aboncourt : 39,3 % Bagnols-en-Forêt : 47,5 % |
| UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES | | |
| Consommations d'eau | France | 74 378 m ³ |
| TONNAGE ET TYPOLOGIE DES MATIÈRES VALORISÉES | | |
| <p>Typologie des Matières</p> | | |
| Part de matières valorisées parmi les déchets traités | France | Centre de tri et de valorisation du Muy : 87,9 % Plateforme de valorisation des mâchefers à Pierrefeu-du-Var : 95,76 % |
| Consommations d'électricité | France | 5 391 280 kWh |
| Consommations de gaz | France | 203 133 m ³ |
| Consommations de GNV | France | 459 321 kg |
| Consommations de butane | France | 1 975 litres |
| Consommations de GNR | France | 1 319 378 litres |
| Consommations de gasoil | France | 5 727 387 litres |
| Part de méthane valorisé énergétiquement | France | 30,6 % |
| CHANGEMENT CLIMATIQUE | | |
| Émissions de GES | France | 30 488 t Eq CO ₂ |

:: 2.2. Réduire les impacts sur l'environnement

Sur chaque exploitation engagée dans une démarche ISO 14001, une analyse environnementale est réalisée afin d'identifier les impacts environnementaux significatifs (par exemple sur le sol, les eaux, l'air, la faune et la flore) générés par une activité. L'objectif est de pouvoir définir une politique ainsi qu'un programme d'actions ciblées visant à maîtriser et à réduire ces impacts.

La mise en conformité des activités du Groupe avec les exigences réglementaires et légales est régulièrement revue, analysée et vérifiée. Un programme de surveillance des rejets est également en place afin de s'assurer de la maîtrise des impacts des activités du Groupe et du respect des prescriptions réglementaires.

2.2.1. Gestion des déchets

En tant qu'entreprise de collecte et de traitement des déchets, PIZZORNO Environnement doit se montrer exemplaire en ce qui concerne la gestion de ses propres déchets.

Conformément à l'arrêté du 29 février 2012, des registres permettant le suivi, la quantification et la traçabilité des déchets dangereux et non dangereux ont été mis en place sur l'ensemble des exploitations. Une campagne de sensibilisation a été menée en interne courant 2012 concernant le tri des déchets et le respect des différentes filières d'élimination. Des rappels réguliers sont réalisés par l'intermédiaire de l'affichage, des formations et des différentes réunions d'équipes.

Par l'intermédiaire d'un fournisseur, le Groupe a souscrit en septembre 2012 à un projet unique en Europe, le programme "New Life", qui collecte et traite de façon écologique les cartouches d'encre usagées. Des bacs de récupération ont été mis en place dans chacune des exploitations. Le contenu est régulièrement collecté lors des livraisons de fournitures ; les cartouches usagées sont traitées et sont ensuite intégralement valorisées en servant de matières premières pour l'industrie.



Ces dernières ont recours à des casiers étanches pour le stockage des déchets, ainsi qu'à des systèmes sophistiqués de collecte et de traitement des lixiviats. Le Groupe effectue depuis 1997 le traitement des lixiviats par osmose inverse. Cette technologie garantit une excellente qualité d'eau en sortie de station : le perméat obtenu, épuré à 98 %, peut être valorisé sur le site ou rejeté dans le milieu naturel après autorisation.

limiter les pollutions de l'air et les impacts sur le voisinage

Des contrôles de la qualité de l'air sont effectués sur les sites et, afin de maîtriser au mieux la pollution olfactive générée par l'activité de traitement des déchets, différentes actions sont mises en place. De façon préventive, les déchets sont quotidiennement recouverts dans des alvéoles dont la taille est optimisée et le biogaz est capté. Des études olfactométriques ponctuelles sont également régulièrement effectuées. De façon corrective, lors de chaque signalement d'odeur, une équipe se rend sur les lieux afin d'en analyser les causes et la provenance. Un suivi et une analyse de l'ensemble des plaintes sont ensuite réalisés afin de permettre la mise en place de mesures correctives. Les riverains sont invités à venir visiter les ISDND et à dialoguer avec le personnel d'encadrement du site.

Pour limiter la pollution visuelle induite par les ISDND, le Groupe s'est engagé à re-végétaliser les casiers⁽¹⁾ de stockage des déchets dès la mise en place de la couverture.

Enfin, pour réduire les émissions de poussières, les pistes sont fréquemment arrosées avec le perméat, c'est-à-dire l'eau recyclée issue du traitement des lixiviats⁽²⁾.

2.2.2. Prévention des pollutions

Activité Traitement des déchets :

Prévenir la pollution des eaux, des sols

Les ISDND sont conçues et exploitées en conformité avec la réglementation en vigueur. De plus, un programme de surveillance et de contrôle des eaux de surface et des eaux souterraines est en place sur chacune des ISDND du Groupe.

Bassin de stockage des lixiviats



Activité Propreté :

Réduire les pollutions sonores

Dans le cadre de ses prestations de propreté et de nettoyage, PIZZORNO Environnement s'est efforcé de trouver des solutions innovantes et efficaces en matière de réduction des nuisances sonores. Ces solutions incluent par exemple :

- pour les châssis des camions, des boîtes de vitesse automatiques qui favorisent la souplesse de conduite et des modulateurs d'avertisseurs de marche arrière qui permettent d'allier sécurité et réduction des nuisances sonores ;
- des bennes à ordures ménagères bénéficiant d'un dispositif d'insonorisation pour minimiser le niveau de bruit lors de la collecte ;
- des véhicules de collecte et des aspirateurs de déchets urbains électriques, et donc plus silencieux.

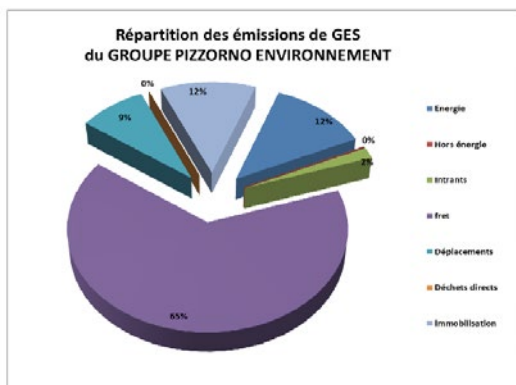


2.2.3. Réduction des émissions atmosphériques

Les résultats du Bilan Carbone®

Afin de mieux suivre son impact sur l'environnement, le Groupe a réalisé en 2010 une estimation de ses gaz à effet de serre (GES) selon la méthodologie Bilan Carbone® de l'ADEME, sur un périmètre comprenant vingt sites en France et pour les activités réalisées en 2009. Les résultats ont indiqué que le premier poste d'émissions de GES du Groupe était le fret, représentant environ 65 % des émissions totales du Groupe. Par conséquent, la réduction des émissions atmosphériques générées par les véhicules lors des activités de collecte des déchets ou de propreté est devenue l'une des priorités environnementales du Groupe. Le Bilan Carbone® a également révélé trois autres postes importants d'émissions de GES : la consommation d'énergie, les immobilisations (infrastructures, équipements) et les déplacements des personnels.

Répartition des émissions de GES du Groupe PIZZORNO Environnement



Source : GPE - 20 sites - 2009

Les émissions atmosphériques de la flotte de véhicules

La majorité du parc poids lourds du Groupe bénéficie de la norme Euro 5⁽³⁾, ce qui permet entre autres de diminuer les rejets d'oxyde d'azote, de monoxyde de carbone et de particules dans l'atmosphère.

Des actions ont également été menées au niveau des activités de collecte des déchets pour réduire la consommation de carburant, et donc les émissions atmosphériques des véhicules, telles que :

- l'optimisation des tournées pour limiter le nombre de kilomètres parcourus ;
- la formation des chauffeurs à l'éco-conduite ;
- le suivi de la consommation de carburant.

Les émissions de GES dans les ISDND

Dans les ISDND du Groupe, le méthane capté, s'il n'est pas valorisé énergétiquement, est brûlé dans des torchères, ce qui réduit considérablement l'effet de serre produit par le gaz. En effet, le méthane brûlé produit du dioxyde de carbone (CO₂) et de l'eau. Or, le CO₂ a un pouvoir de réchauffement global 21 fois inférieur au méthane sur une période de 100 ans. Le brûlage du méthane permet donc d'atténuer l'impact environnemental des sites de stockage.

Un autre exemple de mesure déployée pour limiter les émissions de GES est l'installation sur le site d'Aboncourt d'un traitement *in situ* des lixiviats pour réduire progressivement le recours à l'utilisation de camions citernes pour le transport des lixiviats et donc diminuer les émissions de GES du site.

(1) Un casier est une subdivision de la zone d'exploitation d'une installation de stockage de déchets délimitée par une digue périmétrique stable et étanche.

Les casiers sont hydrauliquement indépendants les uns des autres (source : ADEME).

(2) Le lixiviat est le liquide résiduel engendré par la percolation de l'eau à travers des déchets.

(3) La norme Euro 5 fait partie des normes d'émission Euro qui fixent les limites maximales de rejets polluants, hors CO₂, pour les voitures et autres véhicules.

La norme d'émission Euro 5 est entrée en vigueur en septembre 2009.





Cistude d'Europe



Sérapias négligé



Lézard ocellé

2.2.4. Préservation de la biodiversité

La réglementation impose aux exploitants d'ISDND des mesures compensatoires destinées à restituer à la nature ce que l'installation a pu endommager. Sur l'ISDND du Cagnet-des-Maures, PIZZORNO Environnement a procédé à l'acquisition d'un domaine de 34 hectares à forte valeur écologique pour compenser l'utilisation de 2,9 hectares nécessaires à l'aménagement des casiers de stockage des déchets. La zone entière est placée sous protection réglementaire par un Arrêté Préfectoral de Protection de Biotope (APPB). Par cette acquisition, le Groupe s'engage à protéger les écosystèmes proches de la réserve naturelle de la Plaine des Maures. Des mesures spécifiques ont été prises pour sauvegarder les espèces protégées présentes sur le site, telles que la tortue d'Hermann et la tortue cistude d'Europe.

L'ISDND d'Aboncourt abrite également plusieurs espèces protégées, comme : des chiroptères, le milan royal, le crapaud sonneur et des orchidées. Le Groupe programme la mise en place de plusieurs mesures de protection, y compris la réhabilitation des habitats des chauves-souris, le suivi des rapaces en partenariat avec la LPO (Ligue de Protection des Oiseaux), la préservation des habitats naturels des amphibiens et la création d'espaces végétalisés pour faciliter la conservation des orchidées.



Ophrys de Provence



Diane



Pélodyte Ponctué

Crédit photo : ECOMED

:: 2.3. Gérer durablement les ressources

2.3.1. Valorisation des matières premières

La valorisation des matières issues du tri sélectif (déchets collectés par le Groupe) est une priorité stratégique de PIZZORNO Environnement. À travers l'innovation et le développement de filières de recyclage pour offrir de nouveaux débouchés aux déchets, le Groupe œuvre à la réduction globale des déchets dans ses territoires d'implantation.

Valorisation des emballages ménagers recyclables

PIZZORNO Environnement est perpétuellement à la recherche de solutions innovantes pour valoriser une plus grande quantité de matières dans ses centres de tri et de valorisation. Depuis 2010, le centre du Muy mène en partenariat avec Eco-Emballages une expérimentation pour le tri et la valorisation des films, pots et barquettes en plastique. Ces emballages n'étaient pas inclus dans les consignes de tri des plastiques ; pourtant, leur valorisation pouvait considérablement augmenter la part de matériaux recyclés dans les collectes sélectives. Après une période de test dans plusieurs communes du Var, ces déchets sont désormais acceptés. Pour répondre à ce nouveau défi, le Groupe a investi 1,5 million d'euros dans l'acquisition de nouvelles machines capables de séparer ces matériaux plastiques. Cette initiative a permis d'augmenter d'environ 11 % la valorisation des emballages ménagers recyclables en plastique.

Le centre du Muy a également participé à une expérimentation visant à capter et recycler les petits emballages en aluminium de taille inférieure à 7 cm. Le Groupe a intégré dans la chaîne de tri une machine qui permet de récupérer ces emballages. Le tonnage d'aluminium collecté chaque jour a doublé dès la mise en place des outils de séparation.

En 2012, le centre a traité 47 000 tonnes d'emballages ménagers recyclables (EMR).

Une fois conditionnées, les matières sont expédiées dans les différentes filières de valorisation.

VALORISATION
47 000
tonnes
d'emballages
recyclés

Valorisation des mâchefers

La plateforme de Pierrefeu-du-Var accueille les mâchefers⁽⁴⁾ de l'usine d'incinération des ordures ménagères de Toulon. Le criblage des mâchefers permet d'en extraire les parties métalliques et d'en éliminer les refus. Les matières extraites sont orientées vers les filières de recyclage, principalement dans des aciéries et des fonderies, tandis que les mâchefers valorisables sont réemployés comme sous-couche routière conformément à la réglementation.

(4) Les mâchefers sont les résidus de l'incinération des ordures ménagères et sont principalement constitués des matériaux incombustibles des déchets.

Valorisation des boues issues des stations d'épuration

Le Groupe a installé une unité de séchage des boues sur l'ISDND du Balançon pour transformer les boues issues des stations d'épuration varoises en granulats secs. Ces granulats sont inodores et peuvent être valorisés, notamment en cimenterie.

Valorisation des déchets inertes et des déchets verts

Le site de Cabasse comporte entre autres une plateforme de compostage, une Installation de Stockage des Déchets Inertes (ISDI) et un site de valorisation des déchets verts.

En 2012, le centre a valorisé 10 000 tonnes de déchets inertes, transformés en granulats après concassage et criblage. Il produit également 7 000 tonnes de compost répondant à la norme NFU 44051, à partir de broyats de végétaux issus de l'entretien des jardins et des espaces verts. Alternativement, les déchets verts peuvent être valorisés sous forme de biomasse combustible : en 2012, 600 tonnes ont été utilisées pour chauffer des serres horticoles.

2.3.2. Utilisation des énergies renouvelables

PIZZORNO Environnement a mis en place des unités de valorisation énergétique du biogaz dans les sites du Balançon et d'Aboncourt en France. Le biogaz, principalement composé de méthane, est capté au cœur des déchets par un maillage de puits. Lorsqu'il est valorisé comme énergie, le Groupe l'utilise pour évaporer des effluents ou contribuer au séchage des boues d'épuration.

Dans une optique de réduction de la consommation de carburant dans les activités de collecte des déchets, le Groupe privilégie le système "CIN ENERGIE" sur les bennes. Ce dispositif permet de récupérer l'énergie développée durant les freinages et de la restituer à l'ensemble du circuit hydraulique. Ce système allie gain énergétique et diminution de l'impact sonore.

Enfin, dans une volonté de s'investir dans les énergies renouvelables, un projet de parc solaire de 24 hectares est en cours sur le site de Cabasse.

2.3.3 Utilisation des sols

Les sites du Groupe ayant le plus d'impacts en matière d'utilisation des sols sont les installations de stockage de déchets. L'emprise au sol des installations est régie par arrêté préfectoral.



Plateforme de valorisation des mâchefers



Utilisation des mâchefers en sous-couche routière

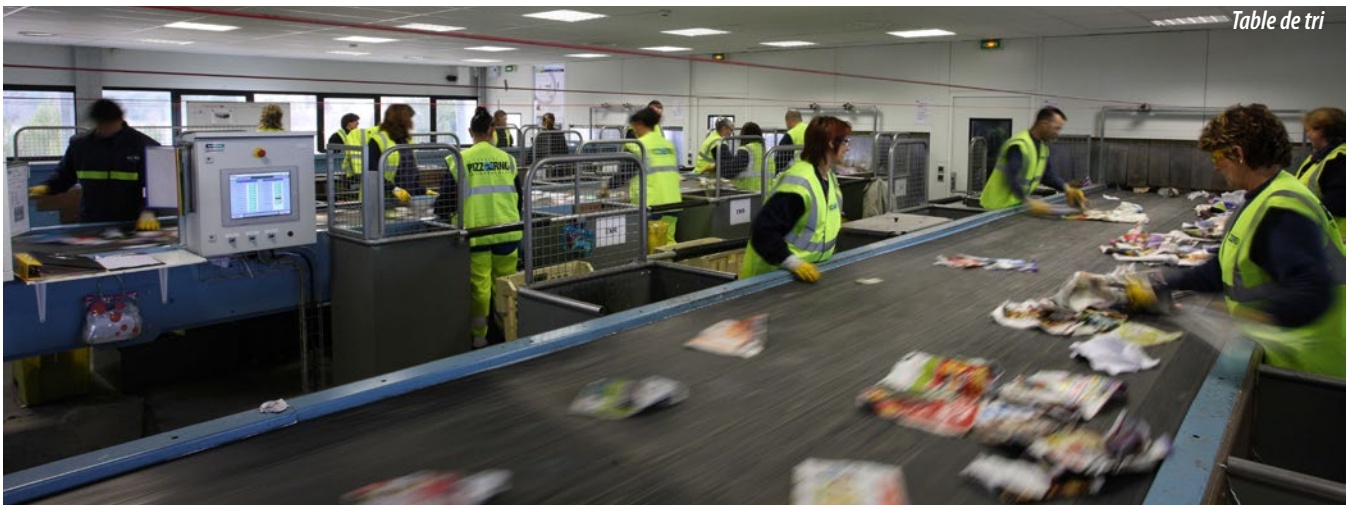


Table de tri

Plateforme de compostage



3. Nos engagements pour les collaborateurs

PIZZORNO Environnement souhaite placer l'éthique au cœur de sa gestion des ressources humaines. Les engagements prioritaires du Groupe vis-à-vis de ses collaborateurs sont de :

- veiller au respect des droits de l'homme ;
- encourager le partenariat social et la négociation collective ;
- développer l'employabilité de ses collaborateurs ;
- participer à la baisse de la précarité grâce à une politique active d'insertion sociale et de lutte contre les discriminations ;
- renforcer la culture de santé, sécurité et bien-être au travail.

L'année 2012 a été marquée par plusieurs avancées majeures sur le plan social et particulièrement dans le domaine de la lutte contre la discrimination : l'application d'accords concernant l'égalité professionnelle entre hommes et femmes et la promotion des personnes handicapées, l'attribution d'un Trophée RH pour la politique de ressources humaines du Groupe au Maroc et une journée portes ouvertes dédiée aux femmes visant à les encourager à présenter leur candidature dans le secteur de l'environnement.

:: 3.1. Tableau de bord des indicateurs

| Indicateurs sociaux | | | | |
|---|------------------------------|---|----------------|---------|
| EMPLOI | FRANCE | MAURITANIE | MAROC | TUNISIE |
| Effectif total 6 354 | 1 835 | 1 344 | 3 094 | 81 |
| | | Périmètre | Résultats 2012 | |
| Répartition de l'effectif par tranche d'âge | France UES ⁽⁵⁾ | < 25 ans : 108 25 ans à 35 ans : 397 35 à 45 ans : 565 45 à 55 ans : 522 > 55 ans : 182 | | |
| Répartition de l'effectif par sexe | Groupe | Hommes : 5 854 (92,1 %) - Femmes : 500 (7,9 %) | | |
| Nombre d'embauches par type de contrat | Groupe | CDI : 452 CDD : 1 632 | | |
| Nombre d'embauches par zone géographique | Groupe | France : 1 535 Mauritanie : 114 Maroc : 423 Tunisie : 12 | | |
| Nombre de départs par type de motif | Groupe | Démissions : 68 Licenciements : 213 Départs en cours de période d'essai : 19 | | |
| Masse salariale par zone géographique | Groupe | France : 47 086 995 € Mauritanie : 2 562 324 € Maroc (hors personnel communal) : 7 878 999 € Tunisie : 359 005 € | | |
| ORGANISATION DU TRAVAIL | | | | |
| Absentéisme | Groupe | 3,76 % | | |
| SANTÉ ET SÉCURITÉ | | | | |
| Nombre d'accidents du travail avec arrêt | France UES + Maroc + Tunisie | 301 | | |
| Nombre de jours perdus | France UES + Maroc + Tunisie | 13 565 | | |
| Taux de fréquence ⁽⁶⁾ des accidents du travail | France UES | 55,36 | | |
| Taux de gravité ⁽⁷⁾ des accidents du travail | France UES | 3,13 | | |
| FORMATION | | | | |
| Nombre d'heures totales de formation | Groupe | 26 698 Heures | | |
| ÉGALITÉ DE TRAITEMENT | | | | |
| % de femmes par CSP | Groupe | Cadres : 25,42 % Assimilés-cadres et TAM : 14,18 % Ouvriers et employés : 7,23 % | | |
| % de femmes par zone géographique | Groupe | France : 8,99 % Mauritanie : 20,61 % Maroc : 1,75 % Tunisie : 4,94 % | | |

(5) L'Unité Économique et Sociale (UES) de PIZZORNO Environnement comprend toutes les filiales du Groupe en France, à l'exception des filiales Samnet et Gosselin.

(6) Taux de fréquence = nombre d'accidents du travail avec arrêt x 1 000 000 / nombre d'heures travaillées.

(7) Taux de gravité = nombre de jours calendaires perdus pour accident de travail x 1000 / nombre d'heures travaillées.

3.2. Améliorer l'organisation et les conditions de travail

3.2.1. Organisation du temps de travail

La politique du temps de travail de PIZZORNO Environnement en France s'inscrit dans le respect des dispositions légales et conventionnelles (Convention Collective Nationale des Activités du Déchet). La durée légale du travail de 35 heures par semaine est répartie entre 4 à 6 journées de travail par semaine, dans la plupart des cas sur 5 jours. Le temps de travail est maîtrisé avec une planification anticipative du travail de chaque collaborateur.

Au Maroc, l'organisation du temps de travail est faite conformément à l'article 184 du Code du travail marocain, à raison de 44 heures de travail par semaine. Le Groupe a récemment été récompensé pour sa politique de ressources humaines au Maroc : en septembre 2012, PIZZORNO au Maroc, au travers de sa filiale SEGEDEMA, s'est vu décerner le premier Trophée RH marocain dans la catégorie "Amélioration des conditions d'emploi et de santé pour des populations très défavorisées" des 8^e Rencontres Internationales de la Diversité.

3.2.2. Conditions du dialogue social

Face à un contexte de crise économique, les relations sociales entre l'entreprise et les syndicats en 2011 et 2012 ont été marquées par la volonté de préserver la bonne santé de l'entreprise. Afin de maintenir un dialogue social de qualité, PIZZORNO Environnement a privilégié des relations basées sur la proximité et s'efforce de renforcer les espaces de communication avec ses collaborateurs.

En 2012, PIZZORNO Environnement a signé un accord collectif de NAO (Négociations Annuelles Obligatoires), ainsi qu'un avenant relatif à un accord datant de février 2010, portant sur l'implantation des Instances Représentatives du Personnel (IRP) en France, créant un 10^e établissement CHSCT à Valence. En effet, dès 2010, le Groupe avait entrepris de redécouper le périmètre national en neuf établissements géographiques dans lesquels sont élus des délégués du personnel et des membres CHSCT au plus près des préoccupations du terrain, favorisant ainsi la proximité et la pluralité du dialogue social.

En outre, il existe au sein de l'UES, deux établissements dans lesquels siègent depuis 2005 deux comités d'établissement et un comité central d'entreprise. Dans le respect du cadre légal, les réunions avec les partenaires sociaux sont assurées chaque mois ou chaque trimestre sur chacun des périmètres géographiques concernés.

De façon régulière, les comités d'établissement sont informés des thèmes qui sont négociés avec les délégués syndicaux, tels que l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes ou l'emploi des seniors. Ils sont également consultés sur des sujets tels que la formation professionnelle (plan de formation) et les NAO.

Les commissions obligatoires du comité d'entreprise (la commission économique, la commission logement, la commission formation, la commission de l'égalité professionnelle et la commission des œuvres sociales) permettent d'approfondir les questions spécifiques dont elles sont responsables.

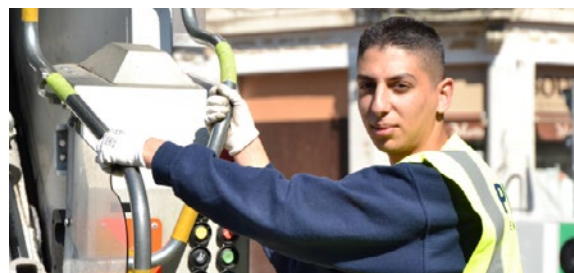
Par ailleurs, PIZZORNO Environnement dépend de la convention collective du Syndicat National des Activités du Déchet (SNAD). À ce titre, il participe aux commissions paritaires de négociation de branche tenues environ dix fois par an. Les principaux sujets abordés incluent l'amélioration de la couverture sociale des salariés, l'adaptation de la convention à l'évolution législative ou la négociation d'accords de branche sur des sujets légaux tels que la réduction de la pénibilité et l'égalité hommes-femmes.

(8) Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail

(9) Un presque-accident est un événement inattendu et soudain mais qui n'entraîne aucun dommage (source : INRS).

3.2.3. Santé, sécurité et bien-être des salariés

Politique de santé, sécurité et bien-être



L'engagement de PIZZORNO Environnement envers la santé et la sécurité de ses salariés est formalisé dans la Charte SQE (Sécurité, Qualité et Environnement) du Groupe, ainsi que dans les politiques SQE de chacun de ses sites. Le Groupe a mis en place une structure de coordination de la SQE composée de trois personnes au siège et d'une dizaine de coordinateurs couvrant l'ensemble des exploitations du Groupe.

La politique de santé et sécurité du Groupe est basée sur trois axes majeurs :

- maîtriser les risques professionnels par des actions de prévention appropriées ;
- renforcer la communication sur les problématiques de santé et sécurité auprès des collaborateurs ;
- assurer la sécurité des salariés du Groupe mais également celle des acteurs externes à l'entreprise opérant sur ses zones d'intervention.

En 2012, quatre agences du Groupe sont certifiées OHSAS 18001 et l'agence Roger Gosselin du Havre est certifiée MASE (Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises).

En France, le Groupe respecte la Convention d'Objectifs signée entre la CNAMTS (Caisse Nationale de l'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés), la FNSA (Fédération Nationale des Syndicats de l'Assainissement) et la FNADE (Fédération Nationale des Activités de la Dépollution et de l'Environnement) en septembre 2009. À travers cet engagement, le Groupe encourage l'application de la recommandation R437 du CNAMTS, qui rassemble un ensemble de mesures destinées à assurer la sécurité des opérateurs lors de la collecte des déchets. PIZZORNO Environnement a pris l'initiative d'informer ses clients de cette recommandation à travers les réponses aux appels d'offres et les enquêtes de satisfaction client annuelles.

Le Groupe veille également à la sécurité de ses intérimaires : en 2008, une charte d'engagement RSE comportant des engagements sur la sécurité des intérimaires a été signée avec Adecco. En 2009, une convention cadre intégrant des points sur la sécurité a également été signée avec Proman. Ces deux engagements sont encore en application au sein du Groupe.

Enfin, les enjeux de santé et de sécurité au travail sont gérés en partenariat avec les IRPs. Durant les réunions CHSCT, le Groupe discute avec les parties prenantes externes (inspecteur du travail, médecin du travail, préventionniste CARSAT⁽⁸⁾) afin d'œuvrer pour le bien-être au travail et la sécurité des salariés. Les incidents, presque-accidents⁽⁹⁾ et accidents sont traités et leurs causes analysées. Au Maroc, un accord a été signé avec le Syndicat de la Confédération Démocratique du Travail à Rabat pour la mise en place d'une infirmerie sur le site d'Oum Azza, pour les visites médicales, les soins et les vaccins. Sur le site de Nouakchott en Mauritanie, une infirmerie a également été créée.



Mesures de prévention des risques professionnels

En France, le Groupe a instauré un Document Unique d'Évaluation des Risques (DUER) avec une auto-évaluation du niveau de maîtrise du risque et du niveau de conformité avec la réglementation. Plusieurs indicateurs relatifs à la sécurité sont intégrés dans le Programme de Management des exploitations : les taux de fréquence, taux de gravité et taux d'absentéisme sont suivis mensuellement, tandis que l'avancement des actions du DUER est suivi annuellement.

En France, un contrat a également été signé avec la CARSAT Sud-Est pour le déploiement d'un plan d'amélioration du niveau de sécurité du centre de tri du Muy. Ce plan permet au Groupe de bénéficier des conseils techniques de la CARSAT pour la mise en place de dispositifs de prévention et de protection collectifs innovants.

Enfin, sur le site de Cabasse, une étude menée par l'INRS est en cours sur les risques chimiques et microbiologiques (impacts sur les voies respiratoires, allergies) auxquels sont potentiellement exposés les salariés travaillant sur des sites de compostage.

Sensibilisation et formation des collaborateurs

PIZZORNO Environnement est engagé dans une démarche globale de prévention des risques professionnels comprenant des actions de sensibilisation et de formation des collaborateurs. Tout nouvel embauché bénéficie d'une formation initiale obligatoire comprenant des modules sur la sécurité. Ce dispositif est complété par des formations spécifiques en fonction de l'activité et de la fonction du personnel, telles que le module "risque routier" et le module "risque chimique". Ces formations donnent lieu à des recyclages réguliers, tous les 3 à 5 ans selon les modules, et sont accompagnées chaque année d'actions spécifiques complémentaires. En 2012, les heures de formation liées à la sécurité ont représenté 51 % des actions de formation de la zone UES. Le Groupe a mené en 2012 une campagne de sensibilisation au travers d'un "flash" sur les bonnes pratiques de sécurité, qui a été diffusé dans l'ensemble des sites en France. Un entretien de retour, suite à un accident de travail avec arrêt, a également été instauré. En 2011, plus de 85 % des salariés ayant eu un accident de travail ont eu un entretien de retour.

Au Maroc, en 2011, l'ensemble des salariés de Casablanca et de Marrakech, soit environ 1 500 collaborateurs, a été formé aux gestes et postures et à la prévention des risques dans les activités de collecte et de nettoyage. En 2012, des formations supplémentaires sur la sécurité en cas d'incendie, le secourisme et les techniques d'évacuation ont également été dispensées dans les exploitations du Groupe au Maroc. Pour 2013, le Groupe a prévu de renforcer la sensibilisation de son personnel aux risques routiers.

:: 3.3. Garantir l'égalité de traitement

3.3.1. Promotion de la parité

Souhaitant confirmer sa volonté de promouvoir l'égalité professionnelle homme/femme dans son fonctionnement, PIZZORNO Environnement a signé en décembre 2011 un accord triennal 2012-2014 visant à assurer l'égalité de traitement entre hommes et femmes dans l'accès à l'emploi, la rémunération, la formation, et le respect de l'équilibre entre vie professionnelle et vie familiale.

Le Groupe apporte une attention particulière sur les postes fortement masculinisés (par exemple, les conducteurs) ou féminisés (par exemple, les agents de tri). Il s'est engagé à augmenter progressivement le taux de féminisation ou de masculinisation respectifs de ces postes.

Prônant l'égalité de traitement à l'embauche, PIZZORNO Environnement garantit un niveau de classification et un niveau de salaire identiques entre les hommes et les femmes à travers l'application d'une grille de rémunération et de classification, ceci pour un même niveau de formation, de responsabilité et d'expérience. L'accès pour tous à la formation professionnelle est parfaitement assuré ; l'ensemble des métiers ont été associés aux parcours professionnels prévus au sein du Groupe.

Le Groupe a également entendu faciliter l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie familiale. Il veille, par exemple, pour les salariés de retour d'un congé maternité ou d'un congé parental, à leur assurer des actions de formation visant à les réadapter à l'emploi.

En décembre 2012, dans une volonté d'encourager les femmes à postuler auprès de PIZZORNO Environnement, l'agence de Draguignan a mené une journée de présentation des métiers dits masculins au public féminin, intitulée *l'Environnement au Féminin*, en partenariat avec Pôle Emploi, les Missions Locales, Opcalia PACA et ECF. Cette journée a permis, au travers de mini-ateliers participatifs, de faire découvrir les différentes activités du Groupe à 25 femmes en insertion professionnelle. L'enquête de satisfaction réalisée à la fin de la journée indique que l'événement a été jugé à 89 % très satisfaisant par les participantes.

3.3.2. Prise en compte du handicap

En 2012, PIZZORNO Environnement a accentué son engagement dans des actions favorisant l'emploi de personnes handicapées :

- l'embauche de personnes handicapées en milieu ordinaire et en coopération avec le secteur protégé ;
- l'insertion et la formation professionnelle ;
- l'adaptation aux mutations technologiques ;
- le maintien dans l'emploi, notamment par l'anticipation des besoins liés au traitement de l'handicap.

Au sein du Groupe, une collaboration régulière et fidèle avec le secteur protégé (par exemple, avec les Services d'Appui au Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés ou SAMETH) permet aux travailleurs handicapés de bénéficier de solutions telles que des propositions de réaménagement de leurs postes de travail ou de reclassement à un autre poste. Des actions de formation sont également dispensées afin de faciliter le maintien dans l'emploi des salariés handicapés.

En outre, PIZZORNO Environnement a tissé des liens avec des ESAT (Établissements et Services d'Aide par le Travail) avec lesquels sont conclues des conventions de prestations pour employer des travailleurs handicapés dans des travaux de débroussaillage ou de ramassage de papiers sur les ISDND du Groupe.

Enfin, PIZZORNO Environnement s'approvisionne pour la fourniture de certains articles de papeterie auprès de différentes entreprises adaptées reconnues par l'AGEFIPH, appelées Les Ateliers de la Ruche et Antilope, qui favorisent l'emploi durable et la réinsertion de travailleurs handicapés.

3.3.3. Lutte contre les discriminations

PIZZORNO Environnement est signataire depuis 2008 de la Charte Diversité et de la Charte FACE (Fondation Agir Contre l'Exclusion).



Dans le cadre de ces engagements, le Groupe a décidé d'inclure une journée de sensibilisation contre les discriminations dans les parcours de professionnalisation des managers opérationnels et du personnel d'encadrement intermédiaire. Un module sur le respect des différences est également inclus dans le parcours de formation PROS (Propreté, Respect, Organisation, Sécurité) des agents d'exploitation.

Afin de promouvoir la diversité en entreprise et d'être en conformité avec les nouvelles dispositions réglementaires, le Groupe a signé en 2009 un accord collectif sur l'emploi des salariés âgés de plus de 55 ans. Trois actions principales sont prévues :

- le recrutement actif de personnel "senior" ;
- l'amélioration des conditions de travail et la réduction de la pénibilité ;
- l'aménagement des fins de carrière et l'accompagnement dans la transition entre l'emploi et la retraite.

Les actions de formation sont privilégiées lorsqu'elles permettent la poursuite d'une activité professionnelle motivante et valorisante pour les salariés âgés de plus de 55 ans.



La politique de lutte contre les discriminations du Groupe inclut également d'autres volets, tels que la promotion de l'égalité d'accès à l'emploi pour les salariés étrangers et le recrutement des jeunes de moins de 26 ans. Pour cela, le Groupe a signé des accords de partenariat avec les missions locales de la région PACA pour favoriser l'emploi des jeunes, avec le Pôle Emploi du département du Var, et avec les associations d'insertion Corail et Emmaüs. Le Groupe a également ouvert des postes dédiés aux jeunes, en partenariat avec des formations qualifiantes comme les BEP Métiers du Tri ou les CAP opérateurs des industries du recyclage.

3.3.4. Insertion de personnes en difficulté

PIZZORNO Environnement est très sensible aux questions de l'insertion professionnelle et mène une politique de réinsertion active sur l'ensemble de ses agences. Les principaux partenaires de cette politique sont les missions locales ainsi que les associations locales et nationales. Les personnes en insertion professionnelle sont formées aux différents métiers de PIZZORNO et participent à des travaux de nettoyage des bords de route, aux travaux de débroussaillage, à la propreté urbaine, etc.

Une des actions phare du Groupe en matière d'emploi et de ressources humaines est sa politique de réinsertion professionnelle par l'intérim. L'objectif est de recruter des populations sans emploi ou en situation précaire grâce à des CIPI (Contrats d'Insertion Professionnelle Intérimaire). Ces contrats proposent une alternance entre des périodes de formation, de stage pratique et de mission intérim, et ont ensuite pour but de déboucher sur une embauche à temps plein sur des postes d'agents d'exploitation.

Le public éligible comprend entre autres les jeunes de moins de 26 ans sans expérience, les demandeurs d'emploi, les personnes âgées de plus de 45 ans, les bénéficiaires du RSA et les personnes au chômage de longue durée.

La durée moyenne des CIPI mis en place par le Groupe est de 420 heures, dont 140 heures de formation théorique, 35 heures de stage pratique et 245 heures de mission intérimaire. Le Groupe a formé 17 personnes à travers les contrats CIPI en 2012 et 24 en 2011, à la fois dans ses centres de tri et de collecte et pour ses activités de nettoyage. Plusieurs d'entre eux ont été insérés avec succès et ont été embauchés en CDI par le Groupe.

Pour la réalisation de sa politique d'insertion de personnes en difficulté, PIZZORNO Environnement utilise également les contrats d'apprentissage, les contrats de professionnalisation, les stages et les contrats uniques d'insertion. Le Centre de Tri du Muy est particulièrement engagé dans cette démarche et a pour objectif d'atteindre un taux de 30 % de personnes en insertion.

Enfin, le Groupe s'est également engagé dans un partenariat avec l'agence Défense Mobilité, qui permet à des militaires en fin de carrière d'être réinsérés au travers d'une période d'adaptation en entreprise durant six mois.

::3.4. Développer la formation

3.4.1. Politique de formation

PIZZORNO Environnement reconnaît l'importance de la formation professionnelle dans le développement des compétences et l'épanouissement professionnel de ses salariés. Ainsi, la formation continue des collaborateurs fait partie des priorités du Groupe en matière de ressources humaines. Trois types de formations sont dispensées au sein du Groupe :

- les formations réglementaires : sauveteur secouriste au travail, gestes et postures, habilitations électriques, manipulation d'extincteurs ;
- les parcours de professionnalisation correspondant aux métiers du Groupe : agents d'exploitation, conducteurs, assistants d'exploitation ;
- les formations complémentaires : informatique, permis de conduire et autres formations spécifiques aux besoins d'un site.

En 2012, sur le périmètre France, le Groupe a consacré 2,78 % de sa masse salariale aux formations professionnelles, dépassant ainsi largement ses obligations légales de formation. Un total de 26 698 heures de formation a été dispensé aux collaborateurs du Groupe, en France et à l'international.

Un des dispositifs phare de la politique de formation du Groupe est la formation "1001 lettres". Elle vise à permettre aux salariés d'avoir accès à des savoirs de base, notamment à travers des exercices de français, de mathématiques, d'informatique et de logique. Le dispositif offre le choix entre différents modules correspondant à des compétences personnelles ("gérer mon budget", "écrire un courrier", "bricoler") ou des compétences professionnelles ("comprendre la vie dans l'entreprise", "remplir une fiche de suivi/un tableau", "décrire une panne"). 1001 lettres est basée sur le volontariat et donne priorité aux salariés qui ont été déscolarisés très tôt. En 2012, une quarantaine de salariés du Groupe ont bénéficié de cette formation.

Au Maroc, un plan de formation couvrant douze domaines (sécurité et hygiène, qualité, management, informatique, finances, logistique...) a été élaboré en 2012. Les besoins de formation du personnel marocain ont été identifiés suite à la réalisation de questionnaires et d'entretiens individuels. Au cours de l'année 2012, 4 128 heures de formation ont été dispensées à l'ensemble des collaborateurs au Maroc.

3.4.2. EPAME

PIZZORNO Environnement a créé une école de formation externe, sous statut Loi 1901, dite École Préparatoire aux Métiers de l'Environnement (EPAME). Véritable bras armé de sa politique de développement durable.



L'EPAME a trois objectifs principaux :

- enrichir les compétences métiers ;
- apporter une culture du développement durable et des comportements éco-citoyens ;
- échanger les pratiques et les savoir-faire.

Cet organisme de formation professionnelle continue dispense des formations aux salariés du Groupe mais est aussi ouverte aux personnes extérieures à l'entreprise, issues des collectivités, d'organismes publics ou d'autres entreprises. Elle vise à faciliter l'obtention de qualifications techniques et à offrir des perspectives d'insertion, de reconversion ou de progression de carrière à ses stagiaires.

3.4.3. Sensibilisation et formation à l'environnement

À chaque nouvelle embauche, et quel que soit le type de contrat, PIZZORNO Environnement dispense une formation initiale avant la prise effective de poste. Bien que cette formation soit une exigence légale, le Groupe a décidé d'aller au-delà de la réglementation et a pour cela construit un module de sensibilisation à la SQE (Sécurité, Qualité, Environnement). Cette formation est renouvelée tous les trois à cinq ans. Par ailleurs, au cours de son parcours au sein du Groupe, chaque salarié est régulièrement sensibilisé à la notion d'environnement et de développement durable. D'une part, un module sur le développement durable a été intégré dans les formations métiers dispensées par le Groupe. D'autre part, différents moyens de communication sont utilisés au quotidien pour sensibiliser les collaborateurs :

- l'affichage des résultats du suivi des indicateurs environnementaux afin d'informer et d'impliquer les salariés dans la démarche environnementale du Groupe ;
- l'affichage et la mise à jour régulière de consignes incitant aux gestes éco-citoyens ;
- la mise à disposition d'un outil interne qui permet à chacune des exploitations d'accéder à l'ensemble de la documentation environnementale du Groupe.

En dehors des formations métiers et des modules généraux sur le développement durable, le Groupe a mis en place des formations sur des thèmes spécifiques relatifs à la protection de l'environnement. L'EPAME propose aux conducteurs exerçant dans les métiers de l'environnement une formation sur la conduite responsable. Celle-ci a vocation à sensibiliser les conducteurs aux risques routiers, à mieux les faire maîtriser les distances de sécurité, à développer des compétences de gestion du stress et des conflits au sein des équipes et à enseigner des techniques d'éco-conduite. À ce jour, 352 conducteurs ont été formés à ce module.



Formation EPAME



4. Nos engagements pour la société

PIZZORNO Environnement dispose d'une responsabilité particulière vis-à-vis de la société. En effet, les activités du Groupe ont de multiples impacts sur ses territoires d'implantation et nécessitent une ouverture et un dialogue constants avec ses parties prenantes.

En tant qu'acteur économique important, le Groupe peut dynamiser l'emploi local et les entreprises qui constituent son panel de fournisseurs. Par ailleurs, étant une entreprise qui contribue à une mission d'intérêt

général, PIZZORNO Environnement peut également sensibiliser les pouvoirs publics, les citoyens, les écoles et les associations et contribuer à l'amélioration du cadre de vie des territoires sur lesquels il opère.

Les relations de proximité que le Groupe entretient avec ses parties prenantes prennent de multiples formes, telles que la participation à des événements collectifs, des réunions publiques, des partenariats et des actions de mécénat.

:: 4.1. Quelles sont nos parties prenantes ?

| Parties prenantes | Enjeux | Supports du dialogue |
|---|---|--|
| CLIENTS | Satisfaction clients, Innovation | Réunions, enquêtes de satisfaction, veille réglementaire et technologique |
| FOURNISSEURS | Développement d'une relation de partenariat et promotion des pratiques de développement durable tout au long de la chaîne d'approvisionnement | Charte "Engagement Fournisseur" |
| RIVERAINS | Réduction des nuisances et des pollutions liées aux activités du Groupe, sensibilisation des communautés locales aux gestes éco-citoyens | Réunions publiques, ouverture des sites aux visites du public, événements collectifs |
| POUVOIRS PUBLICS ET COLLECTIVITÉS LOCALES | Renforcement de la crédibilité et de la réputation, anticipation réglementaire et intégration sur le territoire | Réunions, projets collaboratifs, bénévolat |
| SECTEURS ÉDUCATIF ET ASSOCIATIF | Formation, développement de compétences et épanouissement de la jeunesse | Partenariats, mécénat |

:: 4.2. Améliorer la relation client

PIZZORNO Environnement a pour objectif d'offrir des prestations qui satisfont pleinement les attentes de ses clients. C'est dans cet esprit que le Groupe a mis en place un système d'enquêtes de satisfaction annuelles auprès de ses clients, pour les contrats qui sont couverts par une certification ISO 9001. Le questionnaire porte sur quatre domaines : la relation client, la qualité des prestations, le support administratif et

l'amélioration de la performance. Le Groupe s'engage à intégrer les résultats de ces évaluations dans ses actions d'amélioration.

De manière générale, le Groupe entretient un dialogue continu avec ses clients au travers des réunions de suivi d'exploitation ou lors d'événements tels que le salon Pollutec, le Congrès des Maires ou les Journées d'Échanges sur l'Agenda 21.



Salon POLLUTECH 2012

:: 4.3. Coopérer avec les fournisseurs

4.3.1. Gestion de la relation fournisseurs

Afin d'encourager ses fournisseurs à agir en faveur d'un développement durable, PIZZORNO Environnement a élaboré une charte d'"Engagement Fournisseur". Cette charte inclut des engagements concernant :

- le respect de la procédure achats du Groupe ;
- le respect des normes européennes et des règles liées au droit du travail ;
- le respect de la réglementation relative à la protection de l'environnement.

Chaque année, un courrier est adressé aux fournisseurs et sous-traitants majeurs afin qu'ils renouvellent leurs engagements, les sous-traitants représentant moins de 3 % du chiffre d'affaires. Par ailleurs, dans le cadre de la certification ISO 14001, les exploitations du Groupe procèdent à l'évaluation annuelle des performances de leurs fournisseurs. Des audits peuvent être menés dans le cas où des dérives ou des manquements sont identifiés.

4.3.2. Intégration de la RSE dans la politique d'achat

PIZZORNO Environnement intègre des critères sociaux ou environnementaux dans plusieurs de ses achats de produits et services. Les catégories d'achats concernés incluent par exemple :

- la flotte de véhicules (camions) : le Groupe privilégie des véhicules innovants, performants et respectant l'environnement, afin de répondre notamment aux attentes de ses clients en matière de RSE ;
- les produits d'entretien pour les activités de nettoyage : le Groupe choisit dès que possible des produits plus écologiques si les conditions de satisfaction et de qualité du produit sont réunies. Les produits neutralisant les odeurs sont également privilégiés afin de diminuer les nuisances pour les riverains et les salariés.

:: 4.4. Optimiser nos impacts sur le territoire

4.4.1. Relations avec les riverains

PIZZORNO Environnement déploie de nombreux moyens pour nourrir le dialogue avec les populations riveraines, que ce soit en France ou à l'international.



Nettoyage de la rivière Nartuby

Ce dialogue peut passer par des réunions publiques avec les populations locales mais aussi par la participation à des événements communs. Par exemple, le Groupe contribue régulièrement à des actions de "nettoyage de printemps", organisées par les collectivités et les associations locales, en mettant à disposition des participants des gants et des vêtements de travail et en assurant l'enlèvement des caissons pour la collecte des déchets.

4.4.2. Soutien de l'emploi local

PIZZORNO Environnement est une entreprise de proximité. Les activités de propreté et de traitement des déchets sont inscrites dans les territoires qu'elles contribuent à valoriser. Ainsi, une large partie des collaborateurs est recrutée localement.



Ambassadeur de tri (Lyon)

De manière générale, le Groupe privilégie les fournisseurs de proximité pour limiter les impacts générés par les déplacements et donc les émissions de gaz à effet de serre. Par ailleurs, les fournisseurs et les produits achetés font tous l'objet d'une analyse approfondie avant d'être référencés par le Groupe. Des fiches de données sécurité et des fiches techniques sont systématiquement demandées pour connaître les impacts environnementaux et sur la sécurité que les produits sont susceptibles de générer.

Le Groupe est conscient qu'il est de sa responsabilité sociétale de sensibiliser le public au tri sélectif et à la gestion des déchets. Le centre de tri du Muy accueille environ 2 000 élèves par an afin d'encourager ces futurs citoyens à adopter les bons gestes de tri et de recyclage.



Visite scolaire centre de tri du Muy

Les relations du Groupe avec les populations locales mènent parfois à des projets cumulant intérêt environnemental et bénéfices sociaux. Suite aux inondations en Dracénie en juin 2010, le Groupe s'est proposé de soutenir un chantier d'insertion permettant de nettoyer la Nartuby, rivière en crue traversant la région. En partenariat avec l'association d'insertion Clarisse Environnement, 8 contrats uniques d'insertion ont été créés en 2010 puis en 2011 pour procéder au projet de nettoyage. Le Groupe s'est engagé à fournir des équipements de protection individuelle, à effectuer le transport et le traitement des déchets prélevés de la Nartuby et à embaucher les personnes qui le souhaitent, en fonction des postes disponibles. Début 2013, une de ces personnes.

Par ailleurs, le Groupe dispose d'une politique active de réinsertion de personnes vulnérables ou éloignées de l'emploi (voir chapitre 3.3.4 ci-dessus), ce qui influe également positivement sur le développement économique et social local.



Collecte locale

4.4.3. Amélioration du cadre de vie

En tant qu'acteur local de la propreté et du nettoyage, PIZZORNO Environnement a pour objectif premier d'améliorer le cadre de vie des communautés pour lesquelles il opère. La réalisation de cet objectif se concrétise notamment par la prise en compte de gênes occasionnées aux riverains par les camions de nettoyage lors de leurs activités. Par exemple, les tournées de nettoyage du matin débutent sur les voies circulantes et les zones d'activités et terminent sur les zones résidentielles afin d'éviter de gêner les habitants à des heures trop matinales. De même, les tournées sont organisées de manière à éviter des passages inutiles dans des zones sensibles telles que les écoles, hôpitaux et résidences à des heures critiques.

4.4.4. Actions de bénévolat

Des actions destinées à préserver l'environnement

Chaque année, PIZZORNO Environnement met des bennes à disposition pour le nettoyage du lac de Saint-Cassien, dans le Var. Le Groupe fournit également du matériel de protection (gants, pincettes) aux bénévoles qui participent au nettoyage. Les déchets récoltés sont ensuite traités par PIZZORNO.

D'autres actions bénévoles sont régulièrement menées pour aider les collectivités à conserver un environnement agréable, telles que le nettoyage de printemps, la résorption de décharges sauvages et la distribution de composteurs.

En Mauritanie, PIZZORNO Environnement a installé des supports de tri sélectif dans deux écoles à Nouakchott.

La prise en compte des impacts socio-économiques

En 2010, l'ISDND d'Oum Azza au Maroc s'est substitué à une ancienne décharge à ciel ouvert qui faisait vivre des centaines de trieurs informels à travers la vente de matériaux valorisables trouvés parmi les déchets. Conscient des impacts négatifs que pouvait avoir l'ouverture de l'ISDND sur cette communauté, PIZZORNO Environnement s'est engagé à intégrer ces populations défavorisées au fonctionnement du nouveau centre de traitement.

En partenariat avec l'ONG CARE Maroc, le Groupe a mis en place une action de resocialisation et de professionnalisation de ces trieurs. Depuis, les ex-chiffonniers devenus trieurs ont formé une coopérative à laquelle la SEGEDEMA apporte une aide matérielle et administrative : par exemple, elle fournit un outil de tri industriel, un encadrement et procède au contrôle des semi-grossistes qui rachètent leurs marchandises. En 2012, la coopérative comprenait 153 trieurs.

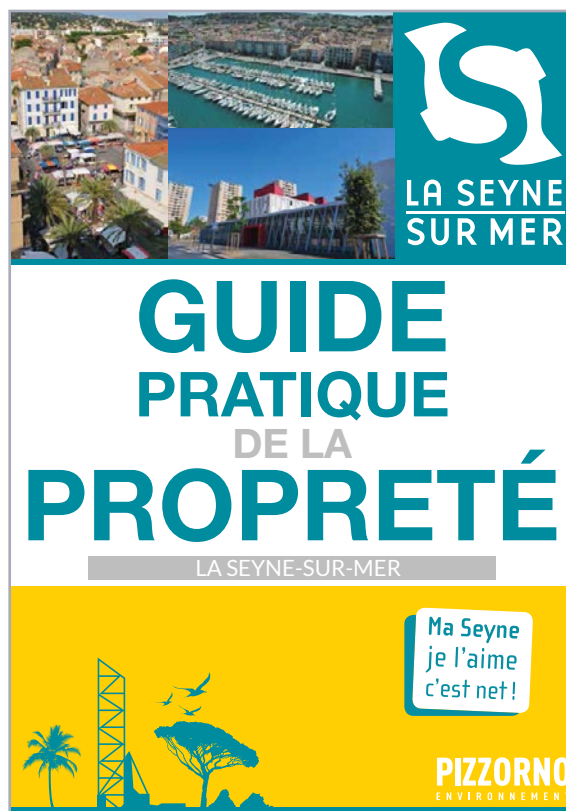


En outre, les équipes sont particulièrement sensibilisées à réaliser leur travail le plus silencieusement possible (voir les informations relatives à la réduction de la pollution sonore de l'activité propreté au chapitre 2.2.2). Des formations sur la prévention des nuisances sonores ont été dispensées aux ripeurs et aux chauffeurs, notamment pour aider ces derniers à effectuer des manœuvres de freinage, démarrage et d'accélération plus silencieusement. Des véhicules moins bruyants sont également choisis dans ce but.

Enfin, pour préserver l'environnement local, le Groupe mène régulièrement des campagnes de nettoyage collectif des bords de route et des plages, ou d'entretien des berges et des cours d'eau.

:: 4.5. Dialoguer avec les pouvoirs publics

Afin d'améliorer son ancrage territorial et de promouvoir un dialogue régulier avec les pouvoirs publics, PIZZORNO Environnement organise de nombreuses actions de sensibilisation à destination des citoyens et des collectivités locales. Par exemple, les centres de tri du Groupe sont ouverts aux élus, aux associations de défense de l'environnement, aux enseignants et aux publics scolaires. Le Groupe bénéficie également d'un service dédié à l'élaboration de supports de communication pour sensibiliser les administrés des collectivités aux comportements écocitoyens. Afin de faciliter le tri, des calendriers indiquant les jours de collecte des déchets sont distribués. Enfin, le Groupe participe à des réunions publiques pour aider les collectivités à promouvoir le tri sélectif au sein de leurs territoires.



:: 4.6. Soutenir le secteur éducatif et associatif

4.6.1. Partenariat universitaire

PIZZORNO Environnement souhaite participer à la formation et à l'insertion professionnelle des étudiants au-delà de ses obligations légales. Plusieurs partenariats ont été signés avec des établissements d'enseignement de tous niveaux d'études : Centres de Formations d'Apprentis (CFA), lycées professionnels, et écoles supérieures de commerce (Euromed).

4.6.2. Sponsoring et mécénat

Le Groupe sponsorise plusieurs clubs locaux dans ses territoires d'implantation. L'objectif est de participer au développement du lien social et de favoriser les activités périscolaires sportives et culturelles.



5. Traitement des indicateurs Grenelle II

*Document de Référence

| Indicateurs environnementaux | Référence DDR* |
|---|-----------------------|
| POLITIQUE GÉNÉRALE | |
| L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales, et le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement | 1.2.3 2.1 |
| Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement | 3.4.3 |
| Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions | 2.2 |
| Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours | 2.1 |
| POLLUTION ET GESTION DES DÉCHETS | |
| Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement | 2.1 2.2.2 2.2.3 |
| Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets | 2.1 2.2.1 |
| La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité | 2.1 2.2.2 |
| UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES | |
| La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales | 2.1 |
| La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation | 2.1 2.3.1 |
| La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables | 2.1 2.3.2 |
| L'utilisation des sols | 2.3.3 |
| CHANGEMENT CLIMATIQUE | |
| Les rejets de gaz à effet de serre | 2.1 2.2.3 |
| L'adaptation aux conséquences du changement climatique | 2.2.3 |
| PROTECTION DE LA BIODIVERSITÉ | |
| Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité | 2.2.4 |

Dans le cadre des mesures compensatoires préconisées par l'arrêté préfectoral du Site 4 de l'ISDND du Balançon, SOVATRAM, filiale de PIZZORNO Environnement, a acquis une zone de 34 ha à forte valeur écologique, aujourd'hui protégée par un Arrêté Préfectoral de Protection de Biotope (APPB).



| Indicateurs sociaux | | Référence DDR* |
|---|---|----------------|
| EMPLOI | L'effectif total et répartition de l'effectif par sexe, par âge et par zone géographique | 3.1 |
| | Les embauches et les licenciements | 3.1 |
| | Les rémunérations et leur évolution | 3.1 |
| ORGANISATION DU TRAVAIL | L'organisation du temps de travail | 3.2.1 |
| | L'absentéisme | 3.1 |
| RELATIONS SOCIALES | L'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci | 3.2.2 |
| | Le bilan des accords collectifs | 3.2.2 |
| SANTÉ ET SÉCURITÉ | Les conditions de santé et de sécurité au travail | 3.2.3 |
| | Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail | 3.2.2 3.2.3 |
| | Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles | 3.1 |
| FORMATION | Les politiques mises en œuvre en matière de formation | 3.4 |
| | Le nombre total d'heures de formation | 3.1 |
| ÉGALITÉ DE TRAITEMENT | Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes | 3.1 3.3.1 |
| | Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées | 3.3.2 |
| | La politique de lutte contre les discriminations | 3.3.3 3.3.4 |
| PROMOTION ET RESPECT DES STIPULATIONS DES CONVENTIONS FONDAMENTALES DE L'ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL RELATIVES | Au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective | 1.2.1 1.2.2 |
| | À l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession | 1.2.1 1.2.2 |
| | À l'élimination du travail forcé ou obligatoire | 1.2.1 1.2.2 |
| | À l'abolition effective du travail des enfants | 1.2.1 1.2.2 |



| Indicateurs sociétaux | | Référence DDR* |
|--|---|----------------|
| IMPACT TERRITORIAL, ÉCONOMIE ET SOCIAL DE L'ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ | En matière d'emploi et de développement régional | 4.4.2 |
| | | 4.4.4 |
| | Sur les populations riveraines ou locales | 4.4.3 4.4.4 |
| RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES | Les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations | 4.1-4.6 |
| | Les actions de partenariat ou de mécénat | 4.6 |
| SOUS-TRAITANCE ET FOURNISSEURS | La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux | 4.3.2 |
| | L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale | 4.3.1 |
| LOYAUTÉ DES PRATIQUES | Les actions engagées pour prévenir la corruption | 1.2.2 |
| | Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs | 4.4.3 |
| | Les autres actions engagées en faveur des droits de l'homme | 1.2.2 |



Fait à Draguignan, le 10 avril 2013.

Le Conseil d'Administration
Représenté par Francis PIZZORNO
Président du Conseil d'Administration

www.pizzorno.com

109 rue Jean Aicard , 83300 Draguignan